



РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТ ШАРОИТИДА СУҒУРТА ТАКЛИФЛАРИНИ ШАХСИЙЛАШТИРИШ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИ

Икратова Каромат Мирсаидовна

Тошкент халқаро университети

ORCID: 0009-0004-3814-2095

karomat2025tdiu@mail.ru

Аннотация. Мазкур мақолада суғурта соҳасига рақамли ва молиявий технологияларни самарали қўллаш орқали суғурта компаниялари томонидан таклифларни шахсийлаштириш имкониятлари ўрганилган ва таҳлил қилинган.

Калит сўзлар: суғурта, суғурта маҳсулоти, рақамли ва молиявий технологиялар, шахсийлаштирилган таклиф.

ТЕХНОЛОГИИ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Икратова Каромат Мирсаидовна

Ташкентский Международный Университет

Аннотация. В данной статье рассматриваются и анализируются возможности для страховых компаний персонализировать свои предложения посредством эффективного применения цифровых и финансовых технологий в страховой отрасли.

Ключевые слова: страхование, страховой продукт, цифровые и финансовые технологии, персонализированное предложение.

TECHNOLOGIES FOR PERSONALIZING INSURANCE OFFERS IN THE DIGITAL ECONOMY

Ikramova Karomat Mirsaidovna

Tashkent International University

Abstract: This article examines and analyzes the opportunities for insurance companies to personalize their offers through the effective use of digital and financial technologies in the insurance industry.

Keywords: insurance, insurance product, digital and financial technologies, personalized offer.

Кириш.

Фан, инновацион технологиялар, жамоавий муносабатлар ва глобал бизнеснинг ривожланиш тенденциялари жамиятнинг рақамли келажак сари интилаётганидан далолат бериб келмоқда. Шу билан бирга, шахслараро муносабатлар, маҳсулотларни (хизмат, товар) лойиҳалаш, яратиш, ишлаб чиқариш ва сотиш жараёнлари виртуал (рақамли) маконга ўтиб бормоқда.

Суғуртани рақамлаштириш замонавий молия соҳасидаги энг муҳим тенденциялардан биридир. Сўнгги йилларда ахборот технологиялари, жумладан, сунъий интеллект, блокчейн, катта маълумотлар ва нарсалар интернет (IoT)нинг жадал ривожланиши суғурта хизматларини кўрсатишга ёндашувларни тубдан ўзгартириб юборди. Бу технологиялар нафақат мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини оширишда, балки суғурта компаниялари фаолияти самарадорлигини ошириш, харажатларни камайтириш ва суғурта операциялари хавфсизлигини оширишга хизмат қилиб келмоқда.

Суғурта соҳасида рақамлаштириш барча босқичларга - полисларни сотишдан тортиб суғурта даъволари ва тўловларини кўриб чиқишгача бўлган босқичларга таъсир қилади. Суғурта маҳсулотлари ва хизматларини сотиб олиш қилиш ва бошқариш бўйича онлайн платформаларнинг жорий этилиши, рискларни баҳолаш ва суғурта мукофотларини ҳисоблаш алгоритмларидан фойдаланиш, даъволар бўйича ҳисобкитобларни автоматлаштириш жараёнларни янада шаффоф, тезроқ ва кенг фойдаланувчилар учун қулайроқ қилади.

Бироқ, муҳим афзалликларга қарамай, суғуртани рақамлаштириш мижозларнинг шахсий маълумотларини ҳимоя қилиш, қонунчиликни янги технологияларга мослаштириш ва киберхавфсизликнинг юқори даражасини таъминлаш зарурати каби қатор муаммоларга дуч келмоқда. Бу муаммолар эҳтиёткорлик билан ёндашиш ва комплекс ечимни талаб қилади.

Шуни таъкидлаш жоизки, суғурта бозорининг ривожланиши учун инновацион ечимларни излаш, компанияларининг суғурта маҳсулотларини рақамли иқтисодиёт шароитид тақдим этишларининг инновацион ёндашувларига боғлиқдир.

Адабиётлар шарҳи.

Суғурта соҳасини инновацион ривожлантириш бу суғурта компаниялари томонидан тақдим этилаётган суғурта маҳсулотларининг кераклилик, зарурлилик, истеъмолнинг нафлилик даражасини оширишдан иборат эканлигини кўплаб тадқиқотлар кўрсатиб турибти (Зубец ва Лебедева, 2013; Козлов, 2010; Саввина, 2014; Шинкаренко, 2009). Бунда компания асосий фаолиятини маҳсулотга эмас, балки мижозга қаратиши ва унинг эҳтиёжларини биринчи ўринга қўйиши муҳимги таъкидланмоқда ва бунинг асосида мижозга йўналтирилган фаолият компаниянинг асосий фаолиятига айланиши муҳимдир.

Нукулина ва бошқалар (2020) тадқиқот мавзуси доирасида қўйидагиларни таъкидлайдилар, яъни рақамли иқтисодиёт замонавий технологияларни қўллаш орқали суғурта маҳсулоти нархини сезиларли даражада оширмасдан шахсийлаштирилган таклиф яратиш имкониятини яратади, улар орасида, катта маълумотлар таҳлили, телематика, wi-fi тизимлари ва бошқаларни келтириб ўтиш мумкин.

Хабаров ва бошқалар (2023) олиб борган тадқиқотлари натижасида қўйидагиларни таъкидлайдилар, яъни суғурта бозорида кенг тарқалган ахборот технологияларини тизимлаштириш натижасида қўйидаги рўйхатни шакллантириш имконини берди, яъни: сунъий интеллект; нарсалар интернет; роботлаштирилган жараёнларни автоматлаштириш; когнитив технологиялар; онлайн платформалар;

катта маълумотлар; тақсимланган реестер технологиялари; машинани ўрганиш; булутли ҳисоблаш.

Шунингдек, тадқиқотчи Абдурахмонов (2020-2024) суғурта соҳасини рақамлаштириш, замонавий технологияларни қўллаш истиқболлари, суғурта бозорини назорат қилиш ва тартибга солиш борасида тадқиқотлар олиб борган.

Тадқиқот методологияси.

Тадқиқот жараёнида суғурта соҳасида рақамли ва молиявий технологияларни қўллаш имкониялари ва улар орқали таклифларни шахсийлаштириш жараёнлари борасида хорижий ва маҳаллий олимларнинг ишлари ўрганилди ва таҳлил қилинди. Мақолада назарий мушоҳада, тизимли ёндашув, кузатиш, умумлаштириш, таҳлил, синтез каби усуллар самарали қўлланилди, шунингдек таклифларни шахсийлаштиришда юзага келаётган муаммолар ва уларнинг ечимлари борасида хулоса ва таклифлар шакллантирилган.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси.

Инновацион технологиялар ҳақида гап кетганда, суғурта соҳаси одатда охирилар қаторида туради. Шунга қарамай суғурта соҳасида янги технологияларни қўллаш тенденциялари ўзгариб бормоқда. Ҳозирги вақтда инновацияларни тез ва самарали қўллаганлар ўз соҳаларида етакчи бўлишлари ва бизнесни сақлаб қолишлари мумкин бўлади. Шундай қилиб, суғурта компаниялари аста-секин энг сўнгги технологик янгилликларни жорий этаётган замонавий компанияларга қўшилиб бормоқдалар. Улар мижозларга хизмат кўрсатиш самарадорлиги ва сифатини оширишга доимий равишда интилиб келмоқдалар. Бизнингча 2024 йил суғурта соҳасининг рақамли трансформацияси учун муҳим йил бўлиши мумкин. Бунда рақамли суғуртанинг роли ошиб боради.

Рақамли суғурта – бу суғурта ҳимояси (хизмати) истеъмолчиларини ва мижозларини эҳтиёжларини қондиришнинг рақамли усулидир. Рақамли суғурта, бир томондан, рақамли иқтисодиёт томонидан яратилган бўлса, бошқа томондан, рақамли технологияларни жорий этишнинг таркибий қисмидир. Рақамли технологиялардан фойдаланган ҳолда суғурта фаолиятини амалга ошириш суғурта бозорини рақамлаштириш сифатида белгиланади.

Жараёнларни рақамлаштириш суғурталовчиларнинг инновацияларга бўлган қизиқишларини белгилайди, жумладан, маълумотларни қайта ишлашни автоматлаштиришда булутли, сунъий интеллект элементларига эга технологиялардан фойдаланиш. Иқтисодиётни рақамлаштириш натижасида суғурталанувчиларда юзага келадиган янги эҳтиёжлари суғурта компаниялари учун катта ўсиш имкониятларини яратиб беради.

Суғурта таклифларини шахсийлаштириш бу суғурта соҳасида рақамлаштириш ва ўзгарувчан истеъмолчилар эҳтиёжларига жавобан юзага келадиган энг муҳим тенденциялардан биридир. Технологиянинг ривожланиши ва катта маълумотлардан фойдаланиш билан суғурта компаниялари ҳар бир мижоз билан боғлиқ рискларни аниқроқ аниқлашлари ва шахсийлаштирилган маҳсулот ва хизматларни таклиф қилишлари мумкин бўлади.

Шахсийлаштириш суғурта компанияларига ўз мижозларига стандарт ўлчамдаги таклифларни эмас, балки уларнинг эҳтиёжлари, турмуш тарзи ва молиявий имкониятларига кўпроқ мос келувчи мослаштирилган таклифларни таклиф қилишини аниқлатади.

Суғурта таклифларини индивидуаллаштиришни осонлаштирадиган рақамли технологиялар

Рақамли технология	Тавсиф	Жараён
Катта маълумотлар (Big Data)	Мижозлар, уларнинг хатти-ҳаракатлари ва афзалликлари ҳақида катта ҳажмдаги маълумотлардан фойдаланиш.	Қонуниятларни аниқлаш ва хавфларни тўғри баҳолаш учун маълумотларни таҳлил қилиш имконини беради, бу тариф ставкаларни шахсийлаштиришга имкон беради.
Сунъий интеллект ва машинали ўрганиш	Тизимларни маълумотларни таҳлил қилишни ва мижозлар эҳтиёжларини башорат қилишни ўргатадиган алгоритмлар.	Мижознинг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда шахсийлаштирилган таклифларни ишлаб чиқиш.
Нарсалар интернет (IoT)	Маълумотларни тўплайдиган ва уланган қурилмалар (масалан, саломатлик мониторинги қурилмалари).	Реал вақт режимида маълумотларни тўплаш имконини ва таклифларни мижозлар хатти-ҳаракатига янада аниқроқ мослаштиришга ёрдам беради
Блокчейн	Ақлли шартномалар орқали хавфсизлик, маълумотлар шаффофлиги ва жараёнларни автоматлаштиришни таъминлаш технологияси.	Шахсийлаштирилган таклифларга ишончни оширади ва жараёнларни шаффофроқ қилади
Рақамли платформалар ва мобил иловалар	Мижозлар билан мулоқот қилиш, суғурта маҳсулотларини танлаш ва бошқариш учун онлайн хизматлар	Суғурта маҳсулотларини танлашда мослашувчанликни таъминлайди ва шартларни мижозга мослаштиришни осонлаштиради
Ҳақиқий вақт режимида таҳлил	Мижозларнинг эҳтиёжлари ва хавфларини кузатиш учун маълумотларни бир зумда қайта ишлаш	Полис шартларини динамик равишда ўзгартириш ва жорий маълумотлар асосида таклифларни таҳрирлаш имконини беради
Башоратли таҳлил	Олдинги маълумотларга асосланиб, келажакдаги эҳтиёжлар ва рискларни прогноз қилиш	Келажакда мижозга фойдали бўлиши мумкин бўлган шахсий таклифларни тақдим этади
Шахсийлаштирилган веб-сайтлар ва чатботлар	Ботлар орқали мижозларга автоматлаштирилган хизмат кўрсатадиган веб-саҳифалар ва чатлар	Мижозларга уларнинг сўровлари ва хатти-ҳаракатлари асосида реал вақтда тегишли маҳсулотларни таклиф қилиш
Рақамли ҳамёнлар ва электрон тўлов тизимлари	Операцияларнинг қўлайлигини таъминловчи тўлов хизматлари	Мижозларнинг хатти-ҳаракатлари ва тўловлар тарихига асосланган ҳолда шахсийлаштирилган таклифлар ва чегирмаларни бериш

Манба: тадқиқот натижасида муаллиф томонидан тайёрланди.

Суғурта таклифларини шахсийлаштиришнинг асосий жиҳатлари қўйидагилардан иборат бўлади, жумладан:

1. Мижоз маълумотларидан фойдаланиш: Замонавий суғурта компаниялари рақамли каналлар (онлайн платформалар, мобил иловалар, ижтимоий тармоқлар ва бошқалар) орқали олинган маълумотлардан фаол фойдаланадилар. Ушбу маълумотлар

мижоз ҳақидаги асосий маълумотларни ва уларнинг хатти-ҳаракатлари, афзалликлари ва эҳтиёжлари ҳақида батафсил маълумотларни ўз ичига олади. Бундай маълумотларни таҳлил қилиш орқали суғурта компаниялари аниқроқ ва мос маҳсулотларни таклиф қилишлари мумкин.

2. Шахсийлаштирилган шартлар: Мослаштирилган таклифлар бўйича суғурта компаниялари миждознинг хусусиятларига қараб суғурта шартларини ўзгартиришлари мумкин, масалан, мукофот миқдори, қоплаш даражаси ва қўшимча имкониятлар (масалан, автомобиль суғуртасида бу хавфсиз ҳайдаш учун чегирма бўлиши мумкин).

3. Технологиялардан фойдаланиш: Сунъий интеллект, катта маълумотларни таҳлил қилиш ва нарсалар интернетини каби технологиялар суғурта таклифларини шахсийлаштиришда муҳим роль ўйнайди. Ушбу технологиялардан фойдаланиш суғурта компанияларига миждозларнинг эҳтиёжларини яхшироқ тушуниш ва ҳар бир фойдаланувчи учун мос бўлган маҳсулотларни таклиф қилиш имконини беради.

4. Динамик нархлар: шахсийлаштирилган суғурта таклифларининг хусусиятларидан бири миждознинг хатти-ҳаракатларига қараб суғурта полиси нархини динамик равишда ўзгартириш имкониятидир (масалан, автомашина суғуртаси миждознинг ҳайдовчилик ҳаракати ҳақидаги реал вақтда маълумотлардан хавфсиз ҳайдовчилар учун тўловларни камайтириш ва йўл ҳаракати қоидаларини бузганлар учун тўловларни ошириш учун фойдаланиши мумкин).

5. Мобил ва онлайн хизматлар: шахсийлаштириш, шунингдек, миждозларга полислардан қулай фойдаланиш, суғурта шартларини ўзгартириш ва суғурта қопламаси ҳолати тўғрисида тезкор маълумот олиш имкониятини таъминлаш учун мобил иловалар ва онлайн платформалардан фойдаланишни ҳам ўз ичига олади. Бу қулайлик ва шахсийлаштирилган хизмат даражасини оширади.

Рақамли технологиялар суғурта таклифларини шахсийлаштириш жараёнида асосий ўрин тутаяди, суғурта компанияларига маҳсулотларни ҳар бир миждознинг ўзига хос эҳтиёжларига мослаштириш имконини беради. Бу жараёнда ёрдам берадиган асосий рақамли технологиялар 1-жадвалда келтирилган.

Жадвалдан шуни кўришимиз мумкинки, рақамли технологиялар суғурта таклифларини шахсийлаштиришда муҳим роль ўйнайди, бу компанияларга миждозлар эҳтиёжларини яхшироқ қондириш учун янада аниқроқ ва мослаштирилган маҳсулотларни яратишга имкон беради. Тақдим этилган технологияларнинг ҳар бири, катта маълумотлар ва сунъий интеллектдан тортиб, блокчейн ва мобил платформаларгача бўлган хавфларни баҳолашнинг аниқлиги, динамик нархлар ва суғурта шартларининг мослашувчанлигини оширишга ёрдам беради. Бу суғурта компанияларига нафақат операцион самарадорликни ошириш, балки миждозлар тажрибасини сезиларли даражада яхшилаш имконини беради, бу эса ўз навбатида миждозларнинг содиқлиги ва қониқлигини оширади.

Ушбу технологиялардан фойдаланиш суғурта компанияларига бозорда рақобатдош устунликни таъминлайди, уларга миждозларнинг турли сегментларига янада мос ва фойдали шартларни таклиф қилиш имконини беради. Келгусида бундай технологиялардан фойдаланиш янада кенгайиб, суғурта жараёнларини такомиллаштириш ва инновацион маҳсулотлар яратиш учун янада кенг имкониятлар яратади.

Хулоса ва таклифлар.

Суғурта таклифларини шахсийлаштириш замонавий суғурта бозорининг ажралмас қисмига айланиб, янада эгилувчан ва мослашувчан ечимларни излаётган истеъмолчиларнинг талабларига жавоб беради. Катта маълумотлар, сунъий интеллект, нарсалар интернетини ва блокчейн каби рақамли технологиялар бу жараённи амалга оширишда муҳим роль ўйнайди, суғурта компанияларига суғурта маҳсулотларини

таҳлил қилиш, башорат қилиш ва ҳар бир миқдорнинг ўзига хос эҳтиёжларига мослаштириш учун кучли воситаларни тақдим этади.

Замонавий технологиялар суғурта компанияларга реал вақт режимда маълумотларни тўплаш ва қайта ишлаш имконини беради, бу эса хавфларни баҳолашнинг аниқлигини ва миқдорларга хизмат кўрсатиш сифатини оширади.

Бироқ, ушбу технологияларни жорий этиш, шунингдек, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш масалалари, турли тизимларни интеграциялаш ва технологияларни доимий янгилаш зарурати каби қатор қийинчиликларни келтириб чиқаради. Бироқ, улар берадиган афзалликлар бу мураккабликлардан анча устун бўлиб, бизнес жараёнларини оптималлаштириш ва суғуртачиларнинг рақобатбардошлигини ошириш учун янги имкониятлар очади.

Умуман олганда, рақамли технологиялар ёрдамида суғурта таклифларини шахсийлаштириш нафақат миқдорлар тажрибасини яхшилади, балки янада шаффоф, мослашувчан ва самарали суғурта бозорини ривожлантиришга ҳам ҳисса қўшади. Келажакда биз ушбу технологияларнинг янада ривожланишини кутишимиз мумкин, бу эса янада шахсийлаштирилган ва инновацион суғурта маҳсулотларини яратишга олиб келади.

Адабиётлар / Литература / References:

Abdurahmonov, I. (2020). Efficiency of organizing the activities of insurance intermediaries in the development of insurance sector. *International Finance and Accounting*, 2020(1), 5.

Abdurakhmonov I. (2020). Impact of insurance services on the development of real sector enterprises. *International Finance and Accounting*, 2020(6), 7.

Abdurakhmonov, I. (2020) "Prospects for applying new marketing technologies in the insurance industry," *International Finance and Accounting: Vol. 2020: Iss. 4, Article 6*. Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2020/iss4/6>.

Abdurakhmonov, I. (2020) "Regulation of the insurance market and implementation of effective mechanisms of prudential control," *International Finance and Accounting: Vol. 2020: Iss. 2, Article 10*. Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2020/iss2/10>

Abdurakhmonov, I. (2020). Methods and approaches to evaluating the insurance industry efficiency. *International Finance and Accounting*, 2020(3), 7.

Abduraxmonov, I. (2022). Sug'urta sohalarining shakllanish tendensiyalari. *MOLIYA VA BANK ISHI*, 8(3), 60-67.

Abduraxmonov, I., Abduraimova, M., & Abdullayeva, N. (2018). Sug 'urta nazariyasi va amaliyoti. O'quv qo'llanma. Toshkent. "IQTDISOD-MOLIYA.

Ilyas, A. (2018). Competition in the insurance market of Uzbekistan. *Asian journal of management sciences & education*, 7(2), 56-61.

Ilyas, A. (2018). Insurance market analysis methods: case-study from Uzbekistan. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 7(1), 59-68.

Ilyos, A. (2019). Fair tariff policy in insurance: Theory and methods of calculation. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 8(2), 20-27.

Khurshidovich, A. I. (2021). Issues of innovative development of insurance in Uzbekistan. *International Journal of Management IT and Engineering*, 11(7), 91-96.

Абдурахмонов И.Х. (2020) Суғурта соҳасида маркетингнинг янги технологияларини қўллаш истиқболлари. "Халқаро молия ва ҳисоб" илмий журнали. №4, 1-10 б.

Абдурахмонов И.Х. (2022) Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллаш истиқболлари. "Moliya va bank ishi" илмий журнал. №1, 95-99 б.

Абдурахмонов И.Х. (2022) Суғурта соҳасида янги рақобат кўринишлари: назарий асос ва иқтисодий таҳлил. "Moliya va bank ishi" илмий журнал. №2, 145-150 б.

Абдурахмонов, И. (2020). Суғурта бозорини тартибга солиш ва пруденциал назоратнинг самарали механизмларини жорий этиш, “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий электрон журнали, 2.

Абдурахмонов, И. (2022). Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллаш истиқболлари. MOLIYA VA BANK ISHI, 8(1), 95–99. Retrieved from <https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/view/82>.

Абдурахмонов, И. (2024). Рақамли иқтисодиётнинг биз билмаган рисклари. Iqtisodiy taraqqiyot va taхлил, 2(7), 230–239. <https://doi.org/10.60078/2992-877X-2024-vol2-iss7-pp230-239>

Абдурахмонов, И. (2024). Суғурта бозори: замонавий ҳолат ва ривожланиш тенденциялари. Iqtisodiy taraqqiyot va taхлил, 2(4), 309-319.

Абдурахмонов, И. (2024). Суғурта соҳасини ривожлантириш истиқболлари. Nashrlar, 2(D), 12–15. <https://doi.org/10.60078/2024-vol2-issD-pp12-15>.

Абдурахмонов, И. Х. (2018). Суғурта назарияси ва амалиёти. Ўқув қўлланма. Т.: “Иқтисод-Молия” нашриёти, 23-24.

Абдурахмонов, И. Х. (2019). Теория и практика страхования. Учебник/–Т.: «Иқтисод молия, 353-354.

Абдурахмонов, И. Х. (2023). Ўзбекистон Республикасида суғурта тармоқларини ривожлантиришнинг концептуал асослари. Автореферат дисс... и. ф. д, 78.

Абдурахмонов, И.Х. (2024). Суғурта соҳасининг самарадорлигини баҳолаш. TADQIQOTLAR. UZ, 37(6), 161-167.

Зубец А.Н., Лебедева А.Д. (2013) Инновации на российском страховом рынке // Финансы. – № 6. – с. 55-58.

Козлов А.В. (2010) Качество страхового продукта // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – № 9. – с. 110-115.

Никулина Н.Н., Березина С.В., Шашкина М.Е. (2020) Сущность и технологии индивидуализации страхования в условиях цифровизации. Вестник Московского университета МВД России. №(3):254–259.

Саввина Н.Е. (2014) Инновации в российском страховании: мода или необходимость? // Вестник Финансового университета. – № 6. – с. 74-83.

Хабаров В. И., Колбина М. С., Кушелев И. Ю. (2023) Внедрение цифровых инноваций как фактор развития и модернизации страхового рынка // Экономика и управление. Т. 29. № 1. С. 33–44. <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2023-1-33-44>

Шинкаренко И.Э. (2009) Разработка страховых продуктов // Организация продаж страховых продуктов. – № 4.